**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан**

**в 1 квартале 2014 года**

В **1 квартале 2014 года** поступило **235** обращений, на 89,5 % больше, чем в аналогичном периоде прошлого года, рассмотрено **202** обращения (в том числе **18** обращений, поступивших в 2013 году), на рассмотрении находится **51** обращение.

Большинство обращений в **1 квартале 2014 года** было направлено в электронном виде – **143** обращения: через интернет–сайт Управления – **127** обращений, по электронной почте – **16** обращений.

Изменения долей обращений граждан по способам их поступления

в **1 квартале 2014 года** в процентах к уровню 1 квартала 2013 года

В **1 квартале 2014 года** по–прежнему большинство обращений были посвящены вопросам в сфере связи – **49,36** %, хотя в сравнении с аналогичным периодом 2013 года доля таких обращений в общем количестве поступивших обращений уменьшилась на 17%. В то же время отмечается увеличение количества обращений по вопросам защиты прав субъектов персональных данных и по вопросам в сфере массовых коммуникаций.

Изменения долей обращений граждан по вопросам и сферам деятельности

в **1 квартале 2014 года** в процентах к уровню 1 квартала 2013 года

В **1 квартале 2014 года** граждане затрагивали в своих обращениях следующие вопросы:

Ограничение доступа к сайтам и вопросы организации деятельности сайтов – 28;

Вопросы организации деятельности редакций СМИ – 5;

По содержанию материалов, публикуемых в СМИ – 8;

Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию – 10;

Вопросы защиты персональных данных – 67;

Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 26;

Вопросы организации работы почтовых отделений – 9;

Вопросы эксплуатации оборудования связи – 11;

Вопросы предоставления услуг связи – 11;

Вопросы перенесения абонентских номеров – 9;

Другие вопросы в сфере связи – 15;

Вопросы качества оказания услуг связи сотовыми операторами – 24;

Вопросы административного характера и не относящиеся к деятельности Роскомнадзора – 12;

По вопросам коррупции – 0;

Жалобы на оказание гос.услуг – 0.

В **1 квартале 2014 года** приняты решения по **202** обращениям (в том числе по 18 обращениям, поступившим в 2013 году):

разъяснено – 165;

поддержано – 17;

не поддержано – 3;

перенаправлено по компетенции – 11;

направлено в ЦА – 3;

отозвано – 3.